附件 16

经调解后终结的个案撮要选录

民政事务总署

个案编号：OMB 2007/2796

遗产受益人支援服务 — 职员态度欠佳及没有提供适当指示

投诉

投诉人称，他在民政事务总署(「民政总署」)辖下的遗产受益人支援组办理继承亡母的遗产事宜时，受到职员不礼貌对待，而该职员亦没有提供适当的指示。

调解过程

2. 本署建议以调解方式处理这宗投诉，并获双方同意。

3. 在调解会议上，投诉人讲述事件经过，而民政总署的代表则交代处理申请的程序和所涉困难，表示职员当日需要向投诉人多番查询资料，是为了保障投诉人亡母的遗产和他本身的权益，并非不愿意提供协助。该署的代表就此事引致投诉人的不便向他致歉。

4. 投诉人表示，民政总署其实已批准其申请，而事涉职员亦已向他道歉。

达成协议

5. 经双方坦诚交换意见后，民政总署同意参考投诉人的建议，改善为遗产受益人提供的支援服务。投诉人亦接纳该署代表的解释，事件获得圆满解决。